Description du Service

Basic Hardware Service

Présentation des conditions générales

Le présent contrat (« Contrat » ou « Description du Service ») est conclu entre le client (« vous » ou « Client ») et Dell. En souscrivant aux présents Services (tels que décrits dans le présent document) auprès de Dell, le Client reconnaît être lié aux obligations découlant de l'ensemble des conditions générales stipulées dans le présent document. Le Client accepte que le renouvellement, la modification, l'extension ou la poursuite de l'utilisation des Services au-delà de la durée prévue soient soumis à la Description de Service alors en vigueur et disponible à l'adresse www.dell.com/servicecontracts.

- **Clients directs et utilisateurs finaux qui achètent les services Dell auprès d'un revendeur :** ce Service est fourni dans le cadre du Contrat principal de service au client signé entre le Client et Dell ou, en l'absence d'un tel contrat, dans le cadre du Contrat principal de service au client standard de Dell, disponible à l'adresse www.dell.com/servicecontracts.

- **Partenaires certifiés PartnerDirect ou candidats à cette certification et revendeurs agréés :** ce Service est fourni aux fins de revente par les revendeurs Dell agréés dans le cadre des Conditions générales de vente de Dell pour les personnes ou entités qui achètent en vue de revendre, disponibles à l'adresse www.dell.com/servicecontracts.

Présentation du Service

Dell et/ou votre revendeur Dell agréé ont le plaisir de vous proposer un service de maintenance matérielle de base (« Service » ou « Service de base ») conformément au niveau de prestation de service applicable identifié ci-dessous. Le niveau de prestation de service applicable figure sur la confirmation de commande, la facture ou le reçu du Client pour le ou les Produits pris en charge. Les niveaux de prestation de service disponibles sont les suivants :

- Retour pour réparation – Service en atelier (CIS)
- Retour pour réparation – Service d'enlèvement et de retour (CAR)
- Maintenance des pièces uniquement
- Service d'intervention sur site le jour ouvrable suivant (J+1)
- Service d'intervention sur site sous 3 jours ouvrables (J+3)
- Service d'échange avancé

Ce Service prévoit les modalités d'assistance technique (par téléphone, par Internet, etc.) ainsi que les interventions sur les pièces et les prestations de main d'œuvre correspondantes, relatives à la réparation et/ou au remplacement de pièces présentant un défaut de fabrication pendant la période de garantie matérielle applicable aux produits du Client pris en charge (« Réparation(s) pertinente(s) »).

Produits pris en charge : les Services de maintenance matérielle de base sont disponibles pour une sélection de serveurs Dell Optiplex™, Latitude™, PowerEdge™ et PowerEdge SC™, de stations de travail Dell Precision™ et Vostro™, d'imprimantes Dell, de produits PowerConnect™ et de solutions de stockage PowerVault™, Dell EqualLogic™ et Dell | EMC Storage Systems™ en configuration standard.

Chacun des produits pris en charge porte un numéro de série (« Numéro de série »). Le Client est tenu de souscrire un contrat de maintenance matérielle de base par produit pris en charge. Ainsi, une imprimante achetée avec un ordinateur portable n'est pas couverte par le contrat de maintenance de l'ordinateur, chacun faisant l'objet d'un contrat distinct.

Veuillez lire attentivement la présente Description du Service et prendre note que Dell et/ou le revendeur Dell agréé se réservent le droit de modifier à tout moment tout ou partie des conditions stipulées dans les présentes.

LA MAINTENANCE MATERIELLE DE BASE COMPREND : 1) DES SERVICES ET SUPPORTS TECHNIQUES ET 2) DES INTERVENTIONS SUR LES PIECES ET DES PRESTATIONS DE MAIN D'OEUVRE ASSOCIEES
1. SERVICES ET SUPPORTS TECHNIQUES

© 2008-2009 Dell Inc. All Rights Reserved

Toutes les offres de maintenance matérielle de base, excepté le service Maintenance des pièces uniquement, englobent les services et supports techniques suivants :

- Une assistance téléphonique dédiée au dépannage du matériel, assurée pendant les heures de bureau locales, exception faite des jours fériés.
- Un support technique en ligne par conversation en ligne (chat) et par courrier électronique assuré 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
- La réparation des défauts de matériel et de fabrication, et la résolution des problèmes connexes, conformément au niveau de prestation de service souscrit par le Client.
- Remarque : les offres de services sont susceptibles de varier selon la région. S'agissant de Produits pris en charge achetés auprès de revendeurs Dell agréés, le Client peut contacter Dell ou le revendeur Dell agréé pour identifier le niveau de service applicable auxdits Produits.

Contacter Dell pour obtenir une assistance

Service technique non urgent : s'agissant de problèmes à caractère non prioritaire, le service de support technique de Dell par courrier électronique et par chat (conversation en ligne) est disponible à l'adresse www.support.dell.com.

Support technique téléphonique : les analystes de maintenance de base (« Analystes Dell ») assurent une assistance téléphonique du lundi au vendredi pendant les heures de bureau locales, exception faite des jours fériés nationaux. Les numéros du support téléphonique sont disponibles à l'adresse www.support.dell.com. Avant de contacter Dell, munissez-vous des informations suivantes :

- Les 1) numéro de série, 2) code de service express et 3) numéro de modèle du Produit pris en charge. Le Numéro de série et le code de service express figurent généralement sur une étiquette apposée sur le Produit pris en charge.
- Une description du problème accompagnée de la procédure de dépannage entreprise avant de contacter le service technique.
- Le cas échéant, le numéro de dossier attribué suite à une première prise de contact avec l'équipe d'assistance de Dell.
- La version actuelle du système d'exploitation.
- L'accès physique au Produit pris en charge pendant le processus de dépannage.

Veuillez contacter Dell ou le revendeur Dell agréé par téléphone. Pendant l'appel, l'Analyste Dell vous demande votre Numéro de série et votre code de service express. L'Analyste Dell vérifie également le niveau de prestation et la date d'expiration des services associés au Produit pris en charge. L'Analyste Dell entreprend ensuite une série d'étapes de dépannage pour tenter d'établir un diagnostic du problème.

- Sur demande, le Client identifie les messages d'erreur reçus et indique le moment où ils apparaissent.
- Le Client indique librement à l'Analyste Dell les actions entreprises pour résoudre le problème avant de contacter le support technique Dell.
- L'Analyste Dell peut demander au Client d'ouvrir le boîtier du produit, de retirer du matériel, de manipuler des logiciels ou d'effectuer d'autres opérations de diagnostic. Le Client refusant de coopérer au diagnostic à distance s'expose à la facturation des services de diagnostic sur site.
- Le Client ne souhaitant pas, ou ne pouvant pas, réaliser les premières étapes de dépannage par téléphone avec l'Analyste Dell peut procéder à la mise à niveau, si disponible, de son service de maintenance matérielle de base vers le service de résolution « Dell ProSupport with Onsite Diagnosis » (Dell ProSupport avec diagnostics sur site) auprès de Dell ou du revendeur Dell agréé.
- En cas d'expiration de la période de garantie matérielle applicable au produit, des frais de diagnostic et de résolution peuvent être facturés.

© 2008-2009 Dell Inc. All Rights Reserved

2. INTERVENTIONS SUR LES PIECES ET PRESTATIONS DE MAIN D'OEUVRE ASSOCIEES

Quel que soit le niveau de prestation de service souscrit, certaines pièces sont expressément étudiées pour que le Client puisse facilement les retirer et les remplacer. Il s'agit des pièces remplaçables par le client (CSR, Customer Self Replaceable). Si, pendant le diagnostic, l'Analyste Dell établit qu'une pièce CSR suffit à la réparation, Dell expédie directement la pièce CSR appropriée au Client. Il existe deux catégories de pièces remplaçables par le client :

- **Pièces CSR en option :** ces pièces peuvent être remplacées par le Client. Selon le type de service acheté avec le Produit pris en charge, Dell peut mettre à la disposition du Client un technicien sur site pour remplacer ces pièces.
- **Pièces CSR obligatoires :** ces pièces doivent être remplacées par le Client. Dell ne prévoit aucune prestation de main d'œuvre pour ces pièces. Si le Client demande le remplacement de ces pièces par Dell et/ou le revendeur Dell agréé, ce service lui sera facturé.

Le mode d'expédition de la pièce CSR dépend du niveau de service souscrit par le Client.

- Les pièces de rechange destinées aux clients bénéficiant d'un service d'intervention le jour ouvrable suivant sont expédiées par un mode de livraison le jour ouvrable suivant.
- Les pièces de rechange destinées aux clients bénéficiant d'un service d'intervention sous 3 jours ouvrables sont expédiées par un service de livraison dans les 3 jours ouvrables.
- Les pièces de rechange destinées aux clients bénéficiant d'un service de retour pour réparation sont expédiées par transport terrestre.

Une fois que l'Analyste Dell a établi la nécessité de remplacer une pièce ou de retourner le système, le Client est tenu informé de la procédure à suivre. Selon le niveau de service souscrit par le Client, les prestations applicables sont les suivantes :

A. Retour pour réparation

Il existe trois types de service de retour pour réparation : le service d'envoi, le service en atelier et le service d'enlèvement et de retour. Les options de retour pour réparation varient en fonction du type de service souscrit et de la situation géographique du Client.

Retour pour réparation – Service en atelier (CIS)

Le retour pour réparation de type Service en atelier est un service dit de dépôt qui commence par un appel au support technique Dell comme indiqué plus haut. Pendant le processus de dépannage téléphonique, l'Analyste Dell établit si une défaillance matérielle est à l'origine du problème. Le cas échéant, le Client est invité à retourner (à ses frais) le Produit pris en charge à un centre de réparation Dell ou à un site d'expédition. Ce service est assuré du lundi au vendredi pendant les heures de bureau locales, exception faite des jours fériés nationaux.

Les Réparations pertinentes sont réalisées conformément au temps de réponse figurant sur la confirmation de commande, la facture ou le reçu du Client. Lorsque le Produit pris en charge est réparé, le Client en est avisé et invité à prendre les dispositions nécessaires pour le récupérer. Les contrats de niveau de service de réparation peuvent varier en fonction des pays et des villes.

Retour pour réparation – Service d'enlèvement et de retour (CAR)

Le retour pour réparation de type Service d'enlèvement et de retour commence par un appel au support technique Dell comme indiqué plus haut. En cas de détection d'une défaillance matérielle du Produit pris en charge à laquelle le processus de dépannage téléphonique avec l'Analyste Dell ne permet de remédier, un représentant Dell enlève le Produit pris en charge pour le livrer à un centre de réparation Dell.

Ce type de service comprend la main-d'œuvre ainsi que la réparation ou le remplacement des pièces du système principal, y compris le moniteur, le clavier et la souris, s'ils n'ont pas été commandés séparément.

Les Réparations pertinentes sont réalisées conformément au temps de réponse figurant sur la confirmation de commande, la facture ou le reçu du Client. Lorsque le Produit pris en charge est réparé, il est retourné au Client. Les contrats de niveau de service de réparation peuvent varier en fonction des pays et des villes.

B. Maintenance des pièces uniquement

Dell met à la disposition des Clients bénéficiant d'un service Maintenance des pièces uniquement des pièces de rechange sur la base d'un échange pour assurer les Réparations pertinentes. Dell peut procéder à l'échange d'unités complètes de matériels

© 2008-2009 Dell Inc. All Rights Reserved

tiers plutôt qu'à l'échange de pièces individuelles. Dell prévoit la livraison d'un emballage d'expédition prépayé avec chaque pièce de rechange pour permettre au Client de lui retourner la pièce défectueuse d'origine. Le service Maintenance des pièces uniquement ne comprend de service de support technique.

C. Service d'intervention sur site le jour ouvrable suivant et Service d'intervention sur site sous 3 jours ouvrables

Pendant le dépannage téléphonique, l'Analyste Dell établit la nécessité ou non de dépêcher un technicien d'intervention sur site pour assurer une Réparation pertinente. Dans le cadre d'un service d'intervention sur site le jour ouvrable suivant, un technicien arrive généralement sur le site le jour ouvrable suivant. Dans le cadre d'un service d'intervention sur site le jour ouvrable suivant, un technicien arrive généralement sur le site dans les 3 jours ouvrables. Ce service est soumis aux modalités et restrictions spécifiques suivantes :

- Les techniciens sont disponibles du lundi au vendredi entre 8 h et 18 h, heure locale, à l'exception des jours fériés.
- Dans le cas où des appels sont reçus après 17 h, heure locale, et/ou que des envois ont été demandés après cette heure, le technicien peut exiger un jour ouvrable supplémentaire pour arriver sur le site du Client.
- Si, après l'arrivée du technicien sur le site, des pièces ou ressources supplémentaires venaient à manquer, le travail peut être interrompu momentanément. Il reprendrait cependant dès que les pièces et ressources nécessaires seraient disponibles.

Visite d'intervention manquée : si le Client ou son représentant agréé est absent lorsque le technicien sur site se présente, ce dernier ne peut pas intervenir sur le Produit pris en charge. Dans la mesure du possible, il laisse alors une carte informant le Client de son passage. Le cas échéant, le Client peut se voir facturer des frais supplémentaires pour la visite de suivi.

D. Service d'échange avancé

A l'achat, certains Produits pris en charge bénéficient d'un service d'échange avancé pour la prise en charge des Réparations pertinentes. Si l'Analyste Dell établit que le Produit pris en charge nécessite une Réparation pertinente, Dell peut choisir d'envoyer un produit de remplacement sur le lieu d'activité du Client. Le produit de replacement est alors expédié par transport terrestre. S'il le juge utile, Dell peut également envoyer un technicien sur place pour remplacer/installer le produit. A réception du produit de remplacement, le Client est tenu de rapporter le Produit pris en charge défectueux au site du transporteur chargé du retour pour Dell, dans un délai de 3 jours ouvrables. Si le Client ne restitue pas le matériel défectueux, des frais supplémentaires lui sont facturés.

Mises à jour des logiciels Dell EqualLogic

Le Support matériel de base des produits Dell EqualLogic, concernant la gamme Dell EqualLogic PS, inclut des mises à jour de logiciels de maintenance et l'intégration de nouvelles fonctionnalités de micrologiciels et de logiciels principaux, tels que SAN HQ, Gestionnaire automatique d'instantanés et HIT (Host Integration Toolkit) (pour la période de maintenance figurant sur la facture).

Correctifs et résolutions de bogues. Dell propose périodiquement des correctifs de version et des résolutions de bogues destinés aux logiciels de stockage d'entreprise applicables afin de garantir la compatibilité avec le système d'exploitation et/ou les bases de données, et corrections d'erreurs, solutions correctives et/ou correctifs nécessaires au respect de la conformité avec la documentation desdits logiciels.

Nouvelles versions. Toutes les nouvelles versions ou éditions du logiciel de stockage d'entreprise applicable sont généralement mises à disposition par Dell sans frais supplémentaires pour les titulaires de licences dudit logiciel couvert par une garantie Dell limitée[1] ou soumis à un contrat de maintenance annuel. Les nouvelles versions contiennent généralement des correctifs et des résolutions de bogues, des modifications étendant les fonctionnalités existantes et l'ajout de nouvelles fonctionnalités.

Les tarifs de renouvellement du support Dell EqualLogic sont disponibles à l'adresse : http://www.dell.com/ProSupport/EQLpricelist

© 2008-2009 Dell Inc. All Rights Reserved

Limites de garantie du matériel :

- Les disques durs SATA des systèmes PowerEdge™, PowerEdge SC™ et PowerVault™ sont couverts, au minimum, par une garantie limitée[1] d'un an ou, au maximum, par la garantie du système Dell contenant le disque SATA.
- Les batteries des ordinateurs portables sont couvertes, au minimum, par une garantie limitée[1] d'un an ou, au maximum, par la garantie de l'ordinateur Dell qui les contient.
- Une batterie PERC5 ou PERC6 neuve peut offrir jusqu'à 72 heures d'alimentation de sauvegarde pour la mémoire cache du contrôleur. Pendant la période de garantie matérielle limitée[1] d'un an, nous garantissons que la batterie assure une alimentation continue d'au moins 24 heures.
- Les lampes de projecteurs sont couvertes par une garantie matérielle limitée[1] de 90 jours.
- La mémoire est couverte par une garantie limitée à vie.
- La garantie matérielle limitée des moniteurs achetés indépendamment du système est valable pendant la période indiquée sur votre bordereau de livraison. Les moniteurs achetés avec un système sont couverts par la garantie matérielle limitée[1] du système.
- Les PDA (assistants personnels numériques), écouteurs et télécommandes intégrées sont accompagnés d'une garantie matérielle limitée[1] d'un (1) an.
- Les autres modules matériels complémentaires sont couverts par une garantie[1] d'un an pour les nouvelles pièces et par une garantie de 90 jours pour les pièces reconditionnées ou, pour les pièces nouvelles ou reconditionnées, par la durée de la garantie à échoir de l'ordinateur Dell contenant ces pièces.

D'autres limitations de garantie matérielle peuvent s'appliquer. Pour plus de détails, reportez-vous à www.dell.com/warranty ou à votre facture, ou prenez contact avec le support technique Dell.

Ces Services excluent les prestations suivantes :

- Assistance liée aux systèmes d'exploitation ou aux bases de données
- Remplacement des supports pour les logiciels ne portant pas la marque Dell (par exemple, Microsoft® Office) ou les logiciels que Dell ne livre plus avec ses nouveaux systèmes
- Assistance pour la configuration, l'optimisation, l'installation, le transfert ou les mises à niveau
- Accès à des ingénieurs expérimentés
- Service(s) d'envoi rapide
- Surveillance stratégique par les centres de commandes mondiaux
- Envoi en urgence ou niveaux de gravité des incidents déterminés par le Client
- Gestion des cas ou gestion des escalades
- Garantie, réparation ou tout autre type de service pour les produits tiers ou service de support collaboratif avec les fournisseurs/partenaires tiers
- Accessoires, réserves d'exploitation, périphériques ou pièces telles que les batteries, les cadres et les capots
- Services d'installation pour les unités remplaçables par l'utilisateur (Customer Replaceable Unit, CRU) obligatoires
- Maintenance préventive
- Entretien ou réparation du Produit pris en charge en cas de dommage ou de défaut de pure forme, sans effet sur les fonctionnalités du matériel. Dell n'est pas tenu d'intervenir sur les signes superficiels d'usure comme les rayures et les traces de choc.
- Intervention sur le matériel endommagé en raison d'une utilisation malavisée, accidentelle ou abusive du Produit pris en charge et de ses composants (notamment, mais sans s'y limiter, l'utilisation de tensions et de fusibles incorrects, l'utilisation d'accessoires ou de dispositifs incompatibles, une ventilation insuffisante ou inadaptée ou le non-respect du mode d'emploi), d'une modification, d'un environnement physique inadapté, d'un environnement de fonctionnement incompatible, d'une opération de maintenance injustifiée effectuée par le Client (ou son agent), du déplacement du Produit pris en charge, du retrait ou de la modification des étiquettes d'identification du matériel ou des pièces ou d'une panne provoquée par un produit dont Dell n'est pas responsable.
- Réparations occasionnées par des problèmes logiciels ou par une modification, une réparation ou un réglage réalisés par toute personne autre que Dell, son revendeur agréé ou son prestataire de services, ou par des clients avec des pièces CSR.
- Prise en charge des dommages occasionnés par suite d'une catastrophe naturelle (y compris, mais sans s'y limiter, foudre, inondation, tornade, tremblement de terre ou ouragan).
- Récupération ou transfert de données quelconque
- Activité ou service non expressément mentionné dans la présente Description de Service

Responsabilités du Client

- **Autorité pour accorder l'accès**. Le Client déclare et garantit disposer de l'autorisation pour Dell, lui-même et, le cas échéant, le revendeur Dell agréé, d'accéder au Produit pris en charge, y compris les données et les composants

© 2008-2009 Dell Inc. All Rights Reserved

matériels et logiciels qu'il contient, et de les utiliser, dans le but de fournir ces Services. Si le Client ne dispose pas encore de cette autorisation, il est de sa responsabilité de l'obtenir à ses frais, avant de contacter Dell pour bénéficier de ces Services.

- **Coopération avec un analyste Dell et un technicien sur site**. Le Client s'engage à coopérer et à suivre les instructions données par l'analyste Dell.
- **Actualisation des logiciels et versions pris en charge**. Le Client est tenu de conserver les logiciels et le ou les Produits pris en charge aux niveaux de version ou aux configurations minimums définis par Dell, comme indiqué sur PowerLink pour les solutions de stockage Dell | EMC et Dell EqualLogic™ou comme spécifié sur le site www.support.dell.com pour les Produits pris en charge. Le Client doit également veiller à l'installation des pièces de rechange, des correctifs, des mises à jour des logiciels ou de toute version ultérieure conformément aux instructions de Dell de façon à ce que le ou les systèmes pris en charge demeurent admissibles à ce Service.
- **Garanties tierces.** Le service de maintenance matérielle de base peut nécessiter l'accès par Dell à du matériel ou à des logiciels dont il n'est pas le fabricant. Certaines garanties du fabricant peuvent être annulées si Dell ou toute personne autre que le fabricant d'origine travaille sur ses produits. Il incombe au Client de veiller à ce que les Services dispensés par Dell et/ou son revendeur agréé n'affectent pas ces garanties ou, si tel est le cas, que l'effet soit jugé acceptable par lui-même. DELL ET LES REVENDEURS DELL AGREES DECLINENT TOUTE RESPONSABILITE QUANT AUX GARANTIES TIERCES OU AUX EFFETS DES SERVICES DELL SUR LESDITES GARANTIES.
- **Obligations sur site.** S'agissant des services d'intervention sur site, le Client est tenu de fournir un accès libre, sécurisé et suffisant à ses installations et aux Produits pris en charge. Un accès suffisant suppose de prévoir un espace de travail suffisamment spacieux, doté d'électricité et d'une ligne téléphonique. Un moniteur ou écran, une souris et un clavier doivent également être mis à la disposition du technicien si le Produit pris en charge en est dépourvu.
- **Retour des pièces défectueuses.** En cas de livraison par un Analyste Dell d'une unité de rechange au Client, ce dernier doit restituer le système ou composant défectueux, à moins qu'il n'ait souscrit au service « Keep Your Hard Drive » (Conservez votre disque dur) pour ledit système, auquel cas il peut conserver le ou les disques durs correspondants.

En cas de manquement du Client aux responsabilités et conditions stipulées dans les présentes (disponibles à l'adresse www.dell.com/servicecontracts), Dell n'est pas tenu d'assurer la prestation de ce Service.

Responsabilités du Client en matière de sauvegarde des données

Le client doit réaliser une sauvegarde complète de toutes les données et de tous les programmes existants sur tous les systèmes concernés avant la prestation de ce Service. DELL NE SAURAIT ETRE TENU POUR RESPONSABLE DE LA PERTE OU DE LA RECUPERATION DE DONNEES OU DE PROGRAMMES ou de la privation de jouissance de systèmes résultant des prestations ou du support ou de tout acte ou omission, y compris la négligence, de la part de Dell ou d'un prestataire de services tiers.

Autres informations importantes

A. **Délégation.** Dell peut déléguer le présent Service et/ou la présente Description du Service à des fournisseurs de services tiers agréés.

B. **Remplacement d'une unité complète.** Si l'analyste établit que le composant du Produit pris en charge défectueux est un composant qu'il est facile de déconnecter et de reconnecter (comme un clavier ou un moniteur) ou que le Produit pris en charge est une unité qui doit être entièrement remplacée, Dell se réserve le droit d'envoyer une unité de rechange au Client. Si un technicien Dell livre une unité de rechange au Client, ce dernier doit lui restituer le système ou composant défectueux, à moins qu'il n'ait souscrit au service « Keep Your Hard Drive » (Conservez votre disque dur) pour ledit système, auquel cas il peut conserver le ou les disques durs correspondants. Si le client ne cède pas l'unité défectueuse au technicien Dell, comme précisé plus haut, ou si (dans le cas où l'unité de rechange n'a pas été livrée personnellement par un technicien Dell) l'unité défectueuse n'est pas retournée dans les dix (10) jours, le Client s'engage à payer à Dell l'unité de rechange à réception de la facture. Si le Client ne règle pas cette facture dans les dix (10) jours à compter de sa réception, Dell peut annuler avec préavis la présente Description de service en sus des autres droits et recours légaux dont il dispose.

C. **Annulation.** Conformément à la politique de retour en vigueur dans sa région pour les produits et services, le Client peut choisir de résilier, par notification écrite adressée à Dell, sa souscription au présent Service dans le délai imparti à compter de la réception du Produit pris en charge. En cas d'annulation du présent Service dans le délai imparti, Dell s'engage à rembourser entièrement les frais de souscription du Client, diminués cependant du montant des frais associés aux éventuelles demandes de prise en charge effectuées dans le cadre de la présente Description du Service. Toutefois, après expiration du délai imparti, le Client n'est plus autorisé à annuler le présent Service, à moins qu'une législation locale ou nationale ne pouvant être modifiée par contrat ne l'y autorise.

Dell se réserve le droit d'annuler le présent Service à tout moment au cours de sa période de validité aux motifs suivants :

© 2008-2009 Dell Inc. All Rights Reserved

- Le Client ne s'est pas acquitté de la totalité du montant à payer pour le présent Service conformément aux conditions stipulées sur sa facture ;
- Le Client a refusé de coopérer avec l'analyste ou le technicien envoyé sur site ; ou
- Le Client n'a pas respecté l'ensemble des conditions générales stipulées dans la présente Description du Service.

En cas d'annulation du présent Service par Dell, le Client en sera tenu informé par notification écrite envoyée à l'adresse figurant sur sa facture. Cet avis comportera le motif de l'annulation ainsi que sa date de prise d'effet, à savoir un minimum de dix (10) jours à compter de la date d'envoi de l'avis d'annulation au Client, sauf dispositions contraires prévues par la loi ne pouvant être modifiées par contrat. EN CAS D'ANNULATION DU PRESENT SERVICE DE LA PART DE DELL, ET CE CONFORMEMENT AU PRESENT PARAGRAPHE, AUCUN REMBOURSEMENT DES MONTANTS DUS OU ACQUITTES PAR LE CLIENT NE SERA EFFECTUE PAR DELL.

D. **Transfert.** Le présent Service est destiné à être fourni sur le ou les sites mentionnés sur la facture du Client. Le présent Service n'est pas disponible dans toutes les régions du monde. L'obligation de Dell de fournir les présents Services pour les Produits pris en charge transférés est soumise à la disponibilité locale et peut faire l'objet de frais supplémentaires, d'une inspection et d'une nouvelle homologation pour les Produits pris en charge transférés ; l'inspection et la nouvelle homologation seront alors facturées selon les tarifs en vigueur. Le Client s'engage à fournir gratuitement aux techniciens ou responsables Dell un accès sécurisé et suffisant à ses installations afin de permettre à Dell de remplir pleinement ses obligations.

E. **Pièces stockées.** Dell dispose actuellement de plusieurs stocks de pièces partout dans le monde. Certaines pièces peuvent ne pas être stockées à proximité du site du Client. Si une pièce nécessaire à la réparation du Produit pris en charge qui n'est pas disponible dans une installation Dell proche du site du Client doit être transférée d'une autre installation, les temps de réponse varient en conséquence.

F. **Limitations du support.** Dell ne peut être tenu responsable des pannes ou retards en termes de performances survenant pour des raisons indépendantes de sa volonté. Le Service couvre uniquement les utilisations pour lesquelles le Produit pris en charge a été conçu.

G. **Propriété des pièces.** Toutes les pièces Dell retirées des Produits pris en charge puis retournées à Dell deviennent la propriété de Dell. Le Client doit payer Dell au prix de vente actuel toute pièce retirée du Système et conservée par le Client (à l'exception des disques durs des systèmes couverts par le service Conservez votre disque dur (Keep Your Hard Drive service, KYHD)) s'il a reçu des pièces de rechange de la part de Dell. Dell utilise des pièces neuves et remises en état de marques diverses pour effectuer les réparations couvertes par la garantie.

H. **Services en option.** Les éventuels services en option (notamment l'assistance au cas par cas et les services gérés, professionnels, d'installation, de conseil, de support ou de formation) disponibles à l'achat auprès de Dell varient en fonction du site du client. Les services en option peuvent être soumis à l'établissement d'un contrat distinct avec Dell. En l'absence d'un tel contrat, les services en option sont régis par le présent Contrat.

I. **Durée et renouvellement du Contrat.** Le Client bénéficie des Services pendant la période indiquée sur sa facture. Préalablement à l'expiration de la période de validité du Service, le Client peut demander un prolongement de cette période. Ce prolongement sera alors soumis aux options disponibles ainsi qu'aux procédures de Dell alors en vigueur.

Par ailleurs, Dell peut proposer, à sa seule discrétion, de renouveler le présent Service par simple envoi au Client d'une facture correspondant au montant à payer pour bénéficier du renouvellement du présent Service. Le Client peut également, à sa seule discrétion et dans les limites autorisées par la loi en vigueur, convenir de renouveler les présents Services en s'acquittant du montant de la facture envoyée avant sa date d'échéance. Le paiement des factures de renouvellement par le Client vaut accord de sa part au prolongement de la période de validité du présent Service. Le renouvellement du présent Service vaut également accord de la part du Client à l'application des conditions générales en vigueur au moment du renouvellement à la nouvelle période de validité. Si le Client choisit de ne pas s'acquitter d'une facture de renouvellement, les Services seront interrompus à expiration de la date indiquée sur la facture originale ou sur la dernière facture réglée par le Client.

J. **Transfert de Service.** Dans les limites autorisées par la présente Description du Service, le Client peut céder le présent Service à un tiers ayant acheté l'intégralité du Produit pris en charge avant expiration de la période de validité du présent Service en cours au moment de l'achat, sous réserve que le Client soit l'acheteur initial du Produit pris en charge et du présent Service, ou que le Client ait acheté le Produit pris en charge et le présent Service à leur propriétaire d'origine (ou à un cessionnaire précédent) et qu'il se soit conformé à l'ensemble des procédures de transfert requises. Des frais de cession peuvent être facturés. Nonobstant les éléments susmentionnés, le service lié aux produits Dell EqualLogic n'est pas transférable. Tout client souhaitant transférer la propriété de produits Dell EqualLogic doit demander au futur acquéreur de prendre contact avec Dell à l'adresse eqlx-customer-service@dell.com afin de connaître les conditions de transfert de licence, de garantie et/ou de service du ou des produits pris en charge. Des conditions et des frais supplémentaires peuvent s'appliquer en cas de transfert, et Dell se réserve le droit d'accepter un tel transfert pour tout motif ou sans motif.

Remarque : si le Client ou le cessionnaire du Client délocalise le Produit pris en charge dans une zone géographique où le présent Service n'est pas disponible ou disponible à un prix différent du montant réglé par le Client pour le présent Service,

© 2008-2009 Dell Inc. All Rights Reserved

le Produit pris en charge peut ne plus bénéficier d'aucune couverture dans le cadre du présent Service ou le Client être contraint de s'acquitter de frais supplémentaires pour pouvoir continuer à bénéficier du même niveau de couverture sur le nouveau lieu d'utilisation du Produit pris en charge. Si le Client décide de ne pas s'acquitter de ces frais supplémentaires, le Service du Client pourra être automatiquement transféré vers les niveaux de support disponibles à son nouvel emplacement pour le même prix ou à un prix moindre, sans remboursement de la différence de prix.

PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™ et Dell | EMC Storage Systems™ sont des marques commerciales de Dell, Inc.

[1]Dans la zone Europe, Moyen-Orient, Afrique, la garantie limitée est conforme aux termes et conditions de vente standard de Dell en vigueur ainsi qu'aux offres de service concernées.

© 2008-2009 Dell Inc. All Rights Reserved